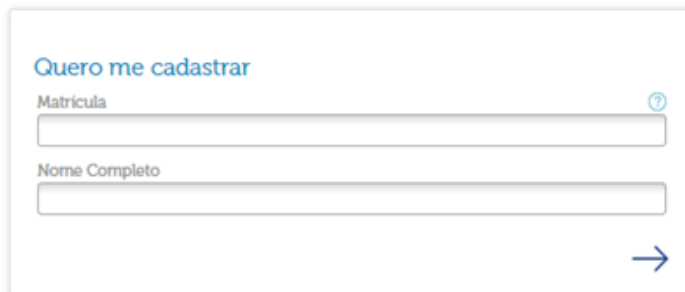


1. É a primeira vez que acesso este site, o que devo fazer?

Resposta: Na área **Quero me cadastrar**, deverá informar a matrícula e o nome completo, após deverá clicar na seta para confirmar.



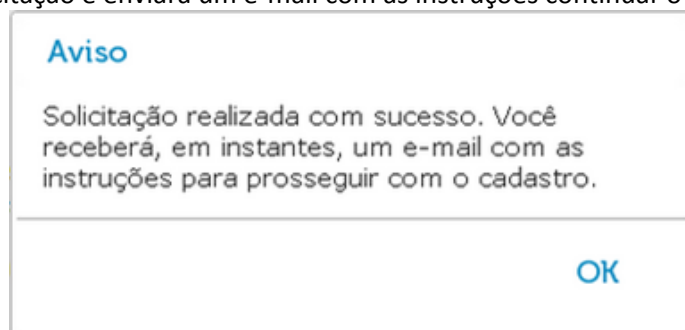
Quero me cadastrar

Matrícula ?

Nome Completo

→

O site confirmará a solicitação e enviará um e-mail com as instruções continuar o cadastro.



Aviso

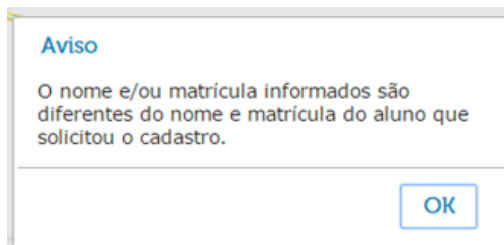
Solicitação realizada com sucesso. Você receberá, em instantes, um e-mail com as instruções para prosseguir com o cadastro.

OK

Acesse o e-mail cadastrado junto à escola, onde visualizará a mensagem enviada pelo sistema. Na mensagem conterà um link, com direcionamento à tela para finalização do cadastro.

2. Não consegui validar meu cadastro, o que devo fazer?

Resposta: O aluno deverá procurar a secretaria da sua escola e verificar as informações do seu cadastro.



Aviso

O nome e/ou matrícula informados são diferentes do nome e matrícula do aluno que solicitou o cadastro.

OK

3. Como será inserida a foto no meu cartão?

Resposta: O aluno poderá efetuar o envio da foto pelo site se no cadastro não houver foto. Para incluir foto, o aluno deverá:

- a) clicar em **Solicitar cartão**

Solicitar Cartão

Nome Completo
Nascimento
Nome do Pai
Nome da Mãe
Endereço
E-mail
Escola

Data da Solicitação	Número do Cartão	Tipo	Solicitante	Status	Boletos
---------------------	------------------	------	-------------	--------	---------

SOLICITAR 1ª VIA DO CARTÃO

b) clicar no ícone **Incluir Foto**.

Solicitar Cartão

Nome Completo
Nascimento
Nome do Pai
Nome da Mãe
Endereço
E-mail
Escola

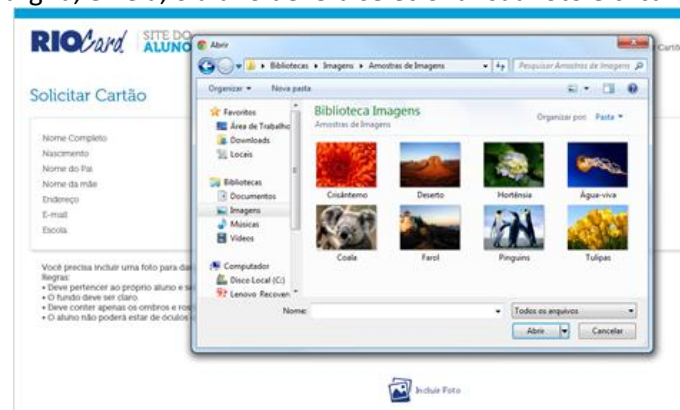
Você precisa incluir uma foto para dar prosseguimento à solicitação. Esta foto estará sujeita à aprovação da qualidade.

Regras:

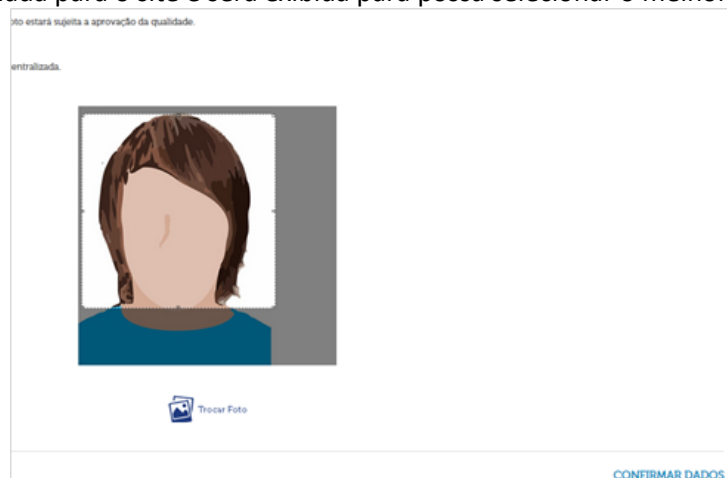
- Deve pertencer ao próprio aluno e ser recente.
- O fundo deve ser claro.
- Deve conter apenas os ombros e rosto do aluno e sua face deve estar centralizada.
- O aluno não poderá estar de óculos, touca, chapéu, boné e afins.

Incluir Foto

c) Uma nova janela surgirá, e nela, o aluno deverá selecionar sua foto e clicar no botão Abrir;



d) A foto será enviada para o site e será exibida para possa selecionar o melhor corte da imagem;



e) O aluno deverá clicar dentro do quadrado branco e arrastá-lo para o centro do rosto;

f) Após, deverá clicar em **Confirmar Dados**;

Observação: Certifique-se que todos os seus dados estão corretos.

4. Qual padrão devo seguir para tirar a foto?

Resposta:

- Deve pertencer ao próprio aluno e ser recente;
- O fundo deve ser claro;
- Deve conter apenas os ombros e rosto do aluno. Sua face deverá estar centralizada;
- Você não poderá estar de óculos e/ou chapéu, boné e afins.
- A foto deverá possuir até 32 Kb,
- Formato JPEG (“.jpg”)

5. A escola poderá fazer a solicitação do cartão ou somente o aluno fará através do site?

Respostas: Somente o aluno poderá solicitar cartão.

6. Meus dados estão incorretos, como posso atualizá-los?

Resposta: Procurando a secretaria da sua escola e solicitar a alteração do seu cadastro. Não será possível atualizar o cadastro pelo Site do Aluno.

7. Não consigo gerar o boleto, onde posso obter ajuda ?

Resposta: O aluno poderá procurar a secretaria da sua escola e solicitar a verificação das informações do seu cadastro.

8. Posso acompanhar o status do meu cartão através do Aluno Online?

Resposta: Não, para qualquer questão relacionada ao cartão deverá utilizar o Site do Aluno, através do www.riocard.com.

9. Onde posso pagar o boleto?

Resposta: Preferencialmente no banco Itaú, em qualquer banco ou casas lotéricas até o vencimento do boleto.

10. Qual o prazo para pagamento do boleto?

Resposta: O vencimento do boleto é de 15 dias após a solicitação do cartão.

11. Não consegui pagar o boleto até o vencimento, como devo proceder?

Resposta: Se você não conseguiu pagar o boleto até a data de vencimento, vá até o site e emita um novo boleto.

12. Posso acompanhar através do site o pedido da primeira ou segunda via?

Respostas: Sim. O aluno poderá acompanhar o status da solicitação de seu cartão.

13. Perdi/roubaram meu cartão?

Resposta: Você poderá solicitar a segunda via através do site. O cartão anterior, será cancelado automaticamente. Poderá também solicitar a isenção do pagamento do boleto, em caso de cancelamento do cartão por roubo ou furto, mediante a apresentação do Boletim de Ocorrência em uma loja RioCard. Saiba mais: (21) 4003-3737

14. Fiz o pagamento do boleto, o que devo fazer?

Resposta: Você deverá aguardar a constatação do pagamento, que poderá levar até 2 dias úteis. Após a confirmação, o cartão será emitido e direcionado à escola.

15. Recebi o cartão, já posso usá-lo?

Resposta: Não. Você deverá confirmar o recebimento do cartão através do site clicando no botão confirmar recebimento.

16. Que número de matrícula devo digitar para acessar o site?

Resposta: Por favor, verifique com a sua escola o número da sua matrícula ativa.

17. Digitei o nome e matrícula corretamente, o site não permite o acesso, o que devo fazer?

Respostas: Você deverá se dirigir à sua escola e verificar as informações do seu cadastro.

18. Não recebi o link de autenticação do e-mail, o que devo fazer?

Respostas: Procurar a secretaria da sua escola para verificar o e-mail vinculado ao seu cadastro.

19. O aluno receberá o cartão bloqueado? Qual será o procedimento de desbloqueio?

Resposta: Sim. Assim que recebê-lo, desbloqueie o cartão no site através do menu **Confirmar Recebimento** e aguarde até 48h úteis para utilizá-lo.

20. Que tipo de caracteres poderei utilizar para a criação da nova senha?

Resposta: A sua senha deverá possuir de 6 a 10 caracteres, dentre eles pelo menos 1 letra e 1 número.

21. Existe restrição para algum navegador?

Resposta: Você poderá acessar o site pelos navegadores Internet Explorer 10 ou superior, Mozilla Firefox e Google Chrome

22. Quando mudar de escola terá que solicitar outro cartão?

Resposta: Não. Somente será necessário que sua escola atualize seus dados.

23. Esqueci minha senha. O que eu faço?

Resposta: Para alterar a sua senha, clique na opção "Esqueci minha senha". Você deverá informar seu e-mail de cadastro para enviarmos o link para a alteração da sua senha. Ao clicar nesse link enviado, você será direcionado para uma tela solicitando a informação da nova senha e confirmação da mesma.